



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISA PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN

“*CONTAINER TERMINAL OPERATOR SYSTEM*”

MENGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL*

(Studi Kasus: PT.Pelindo I Persero Pekanbaru-Perawang)

MIRA MARDANITA
NIM: 11253203232

Tanggal Sidang : 01 Maret 2017
Periode Wisuda : Mei 2017

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas No. 155 Pekanbaru

ABSTRAK

PT.Pelindo I (Persero) adalah salah satu perusahaan milik pemerintah yang bergerak dalam bidang pengelolaan pelabuhan di Indonesia. PT.Pelindo I (Persero) menerapkan sistem *container terminal operator system* “CTOS” pada tahun 2012. Berdasarkan hasil survey di PT.Pelindo I (Persero), pengguna sistem CTOS ini adalah pegawai terminal *billing* dan bisnis yang terdiri atas 35 orang. Didalam penerapan sistem CTOS masih ada terdapat permasalahan diantaranya: sistem CTOS tidak *realtime* dalam mengupload data, beberapa fitur layanan yang pengaksesannya terbatas, jaringan yang berasal dari pusat terputus dan mengakibatkan server mati, belum maksimalnya sinkronisasi data antara terminal Perawang dan Pekanbaru, data-data pelanggan diakses oleh pihak lain. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat dari kepuasan pengguna sistem informasi CTOS, memberikan rekomendasi perbaikan layanan CTOS. Penelitian ini menggunakan metode *e-servqual* untuk mengetahui tingkat dari kepuasan pengguna menggunakan 5 dimensi yaitu *efisiensi*, *reabilitas*, *fulfillment*, *daya tanggap* dan *privasi*. Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa pengguna sistem CTOS belum merasa puas terhadap layanan yang diberikan yaitu sebesar -0,65%. Nilai kesenjangan tertinggi berada pada dimensi *efisiensi* sebesar -1,05% dan kesenjangan terendah berada pada dimensi *fulfillment* sebesar -0,22%.

Kata Kunci: Analisa Kualitas, *CTOS*, *E-Servqual*, Kepuasan pengguna, PT.Pelindo I (Persero).